STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 45940
17 december 2015

Regeling van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 8 december 2015, kenmerk 808179-144256-WJZ, houdende bepalingen ter uitvoering van artikel 18, derde lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en artikel 5.1, tweede lid, van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz (Uitvoeringsregeling Wkkgz)

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Gelet op artikel 18, derde lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, artikel 5.5, tweede lid, van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz en artikel 6 van Richtlijn 2002/98/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 januari 2003 tot vaststelling van kwaliteits- en veiligheidsnormen voor het inzamelen, testen, bewerken, opslaan en distribueren van bloed en bloedbestanddelen van menselijke oorsprong en tot wijziging van Richtlijn 2001/83/EG van de Raad (PbEU L 33);

Besluit:

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:
– *geschilleninstantie:* geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de wet;
– *minister:* Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
– *reglement:* regeling als bedoeld in artikel 19, derde lid, van de wet;
– *wet:* Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

HOOFDSTUK 2. GESCHILLENINSTANTIES

§ 1. Erkenning

Artikel 2

1. De minister erkent een geschilleninstantie op aanvraag, indien deze voldoet aan de in de artikelen 19 tot en met 22 van de wet en deze regeling gestelde eisen.

2. De aanvraag gaat vergezeld van:
   a. een opgave van de organisaties van cliënten en van zorgaanbieders die de geschilleninstantie hebben ingesteld;
   b. het reglement van de geschilleninstantie en overige gegevens waaruit blijkt dat de geschilleninstantie voldoet aan de in de artikelen 19 tot en met 22 van de wet en deze regeling gestelde eisen.

Artikel 3

1. Aan een erkenning van een geschilleninstantie zijn de navolgende voorschriften verbonden:
   a. de geschilleninstantie deelt wijzigingen in de gegevens als bedoeld in artikel 2, tweede lid, zo spoedig mogelijk elektronisch of schriftelijk aan de minister mede.
   b. de geschilleninstantie publiceert het reglement en verstrekt degene die daarom verzoekt, kosteloos een exemplaar van het reglement.
   c. de geschilleninstantie publiceert jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden in het voorgaande jaar, dat onder meer inzicht biedt in de bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan, en zendt daarvan een afschrift aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid.

2. Aan de erkenning kunnen nadere voorschriften worden verbonden die ertoe strekken een goede behandeling van geschillen te waarborgen.

Artikel 4

1. De minister trekt een erkenning in op aanvraag.

2. De minister kan voorts een erkenning intrekken indien:
   a. bij de aanvraag om erkenning zodanig onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt dat de minister bij de beslissing op een aanvraag om erkenning een andere beslissing zou hebben genomen indien hem de juiste informatie was verstrekt;
   b. niet langer wordt voldaan aan de in de artikelen 19 tot en met 22 van de wet en deze regeling gestelde eisen;
   c. niet wordt voldaan aan de aan de erkenning verbonden voorschriften.

Artikel 5

Van een beslissing tot erkenning of intrekking van een erkenning van een geschilleninstantie wordt mededeling gedaan in de Staatscourant.

§ 2. Erkenningseisen

Artikel 6

1. Het reglement bevat in ieder geval regels over:
   a. de wijze waarop een geschil aanhangig wordt gemaakt, de termijn waarbinnen dit kan plaatsvinden en het bedrag dat daarbij dient te worden voldaan;
   b. de wijze waarop de wederpartij op de hoogte wordt gesteld van het aanhangig maken van het geschil en van de behandeling daarvan;
   c. de mogelijkheid voor alle betrokken partijen op voet van gelijkheid hun standpunt mondeling, elektronisch of schriftelijk, desgewenst met bijstand van derden, kenbaar te maken en kennis te nemen van alle standpunten en alle feiten die door de andere partij naar voren zijn gebracht en eventueel van de verklaringen van getuigen en deskundigen;
   d. de mogelijkheid om een deskundige een advies te laten uitbrengen;
   e. de mogelijkheid om getuigen en deskundigen te horen;
   f. de wijze waarop de besluitvorming in de geschilleninstantie plaatsvindt;
   g. de mogelijkheid om partijen in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen en vaststelling van een hierbij geldend maximumbedrag;
   h. de vorm, inhoud en bekendmaking van de uitspraak en de termijn waarbinnen deze wordt gedaan.

2. De regels, bedoeld in het eerste lid, onderdeel h, bepalen in elk geval dat de uitspraak met redenen is omkleed, is ondertekend, elektronisch of schriftelijk wordt gedaan en aan partijen wordt meegedeeld, alsmede elektronisch openbaar wordt gemaakt.

3. In het reglement kan worden bepaald dat de geschilleninstantie bevoegd is een geschil niet in behandeling te nemen indien degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de geschilleninstantie.

4. Het reglement kan voor te onderscheiden categorieën van geschillen verschillende regels bevatten.

5. Het reglement kan bepalen dat de geschilleninstantie bevoegd is op gezamenlijk verzoek van alle betrokken partijen een voorlopige uitspraak te doen.

6. Het reglement kan bepalen dat de geschilleninstantie bevoegd is een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen.

7. Het reglement bevat regels over de mogelijkheid van wraking van een lid van de geschilleninstantie door partijen, op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken.

Artikel 7

1. Het reglement bevat regels omtrent de procedure die wordt gevolgd:
   a. bij de benoeming tot lid van de geschilleninstantie;
   b. bij de aanwijzing van de leden van de geschilleninstantie die een geschil zullen behandelen.

2. Het reglement waarborgt dat de geschilleninstantie bij de behandeling van een geschil bestaat uit

één lid dan wel uit een oneven aantal leden. Indien de geschilleninstantie bestaat uit één lid, bezit dit lid de hoedanigheid van meester in de rechten bezit; in andere gevallen bezit de voorzitter die hoedanigheid.

3. Het reglement waarborgt dat aan geen der bij het geschil betrokken partijen een bevoorrechte positie bij de samenstelling van de geschilleninstantie is toegekend.

HOOFDSTUK 3. ZIEKENHUISBLOEDBANKEN

Artikel 8

De artikelen 1, 4, 5, eerste volzin, 6, eerste lid, 7, 8, artikel 13, eerste en tweede lid, en 14 van de Regeling voorschriften bloedvoorziening zijn van overeenkomstige toepassing op ziekenhuisbloedbanken.

HOOFDSTUK 4. SLOTBEPALINGEN

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2016.

Artikel 10

Deze regeling wordt aangehaald als: Uitvoeringsregeling Wkkgz.

Deze regeling zal (met de toelichting) in de Staatscourant worden geplaatst.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers

TOELICHTING

Algemeen

Inleiding

Met deze regeling worden ter uitvoering van artikel 18, derde lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de wet) regels gesteld over de erkenning van geschilleninstanties. Tevens bevat de regeling de nadere regels inzake ziekenhuisbloedbanken die door artikel 5.1, vijfde lid, van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz juncto Richtlijn 2002/98/EG[1], mogelijk worden gemaakt. Van het stellen van regels als bedoeld in artikel 4.1, derde lid, van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz is vooralsnog afgezien.

Geschilleninstanties

De wet introduceert een klachten- en geschillenregeling die alle cliënten in de gezondheidszorg toegang biedt tot een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van klachten. Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.

De wet verplicht zorgaanbieders om zich bij een erkende onafhankelijke geschilleninstantie aan te sluiten. Met de geschilleninstantie ontstaat een laagdrempelig en betaalbaar alternatief voor een procedure bij de civiele rechter. De geschilleninstantie is bevoegd om geschillen over zaak- en/of personenschade tot in ieder geval € 25.000 te beslechten. Betrokken organisaties van zorgaanbieders en cliënten kunnen in het reglement van de geschilleninstantie een hoger bedrag opnemen; als in het reglement een lager bedrag is opgenomen dan € 25.000, zal dat aan erkenning in de weg staan.
De geschilleninstantie voert haar taak uit door een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. De geschilleninstantie moet binnen uiterlijk zes maanden tot een uitspraak komen. Artikel 22 van de wet brengt overigens met zich dat in het reglement een voorziening wordt getroffen die ertoe leidt dat in daarvoor in aanmerking komende spoedgevallen op kortere termijn een uitspraak wordt gedaan.

De wet laat in beginsel geen rechtstreekse toegang tot de geschilleninstantie toe, behoudens de mogelijkheid van een procedure, waarbij van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht eerst aan de zorgaanbieder voorlegt; het beroep op deze uitzondering is ter beoordeling aan de geschilleninstantie. De geschilleninstantie kan uitkomst bieden als:
– de zorgaanbieder zijn verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten in het algemeen niet nakomt (geen klachtenregeling getroffen of de klachtenregeling voldoet niet aan de wettelijke eisen) of bij de behandeling van een klacht de klachtenregeling niet correct naleeft (bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn van zes weken op een klacht te reageren);
– de klager niet tevreden is over de reactie van de zorgaanbieder op de klacht.

Als gevolg van het aannemen van het amendement Bruins Slot (32 402, nr. 17) is aan artikel 18 van de wet een bepaling toegevoegd die inhoudt dat geschilleninstanties een erkenning van de minister moeten hebben en daartoe moeten voldoen aan bij ministeriële regeling vast te stellen eisen. Onderhavige regeling bevat de basiseisen voor deze erkenning, als extra waarborg voor de deskundigheid, onafhankelijkheid en kwaliteit van de geschilleninstantie. Hierbij is voor een groot deel aansluiting gezocht bij de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997. De nadere regels die een erkende geschilleninstantie heeft na te leven, bij het behandelen van een geschil over militaire gezondheidszorg, worden, overeenkomstig artikel 18, vierde lid, van de wet, in een aparte ministeriële regeling neergelegd.

Ziekenhuisbloedbanken

Ter uitvoering van Richtlijn 2002/98/EG, welke deels ook op ziekenhuisbloedbanken van toepassing is, zijn in het Besluit kwaliteitseisen ziekenhuisbloedbanken kwaliteits- en veiligheidsnormen gesteld voor het opslaan, testen en uitgeven van bloedbestanddelen van menselijke oorsprong voor transfusie. Die regels komen, op enige slechts voor de Bloedvoorzieningsorganisatie[2] relevante bepalingen na, overeen met de regels van de Regeling voorschriften bloedvoorziening (die voor de Bloedvoorzie-

[1] Richtlijn 2002/98/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 januari 2003 tot vaststelling van kwaliteits- en veiligheidsnormen voor het inzamelen, testen, bewerken, opslaan en distribueren van bloed en bloedbestanddelen van menselijke oorsprong en tot wijziging van Richtlijn 2001/83/EG van de Raad (*PbEU* L 33).
[2] Bedoeld is de Bloedvoorzieningsorganisatie, aangewezen op grond van artikel 3, eerste lid, van de Wet inzake bloedvoorziening.

ningsorganisatie geldt en berust op de Wet inzake bloedvoorziening). Het Besluit kwaliteitseisen ziekenhuisbloedbanken berustte op de Kwaliteitswet zorginstellingen; artikel 32 van de wet voorzag vooralsnog in het voortbestaan van dat besluit na het vervallen van de Kwaliteitswet zorginstellingen[3]. In artikel 5 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz zijn nu de belangrijkste bepalingen van voornoemd besluit opgenomen. Artikel 5 van het Uitvoeringsbesluit verplicht zorgaanbieders voor een ziekenhuisbloedbank te beschikken over bekwaam personeel en een kwaliteitszorgsysteem in te voeren en toe te passen op basis van de beginselen van goede praktijken; ook zijn regels opgenomen over de beveiliging van persoonsgegevens. Artikel 5.1, vijfde lid, bepaalt dat de ziekenhuisbloedbank de bij ministeriële regeling te stellen voorschriften moet naleven; daarbij moet het gaan om regels ter uitvoering van besluiten van de Europese Unie.

Aldus is het mogelijk gemaakt de relevante bepalingen van de Regeling voorschriften bloedvoorziening (de artikelen 1, 4, 5, eerste volzin, 6, eerste lid, 7, 8, 13, eerste en tweede lid, en 14) in de onderhavige regeling op ziekenhuisbloedbanken van overeenkomstige toepassing te verklaren. Aldus is gewaarborgd dat ook in de toekomst wordt voldaan aan de eisen die de richtlijn stelt. Materieel verandert er hierdoor niets voor de ziekenhuisbloedbanken.

Ten behoeve van de inzichtelijkheid is in onderstaand kader aangegeven in welke bepalingen van de (van overeenkomstige toepassing verklaarde) Regeling voorschriften bloedvoorzieningen de bepalingen van het ingetrokken Besluit kwaliteitseisen ziekenhuisbloedbanken zijn te vinden.

Regeldruk

Deze regeling heeft geen regeldrukgevolgen voor bedrijven, instellingen en burgers, met uitzondering van de minimale eenmalige inspanning die voor de geschilleninstantie of geschilleninstanties gepaard gaat met het voldoen aan de verplichting voor geschilleninstanties om een erkenning te verwerven.

Artikelen

Artikel 1

In dit artikel zijn enige begrippen gedefinieerd, welke overigens praktisch – gelet op het feit dat de regeling grotendeels bestaat uit bepalingen omtrent erkenning – slechts van betekenis zijn voor de bepalingen over erkenning. De begrippen spreken voor zich.

Voor de omschrijving van wat in deze regeling onder geschil wordt verstaan, is aansluiting gezocht bij de wet. De wet bepaalt dat er een mogelijkheid moet zijn om geschillen over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg aan een geschilleninstantie voor te leggen. Verder bepaalt de wet dat die mogelijkheid open moet staan voor de cliënt, de nabestaande van een overleden cliënt, de vertegenwoordiger van een cliënt, een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd dan wel, voor zover een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt, door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen.
Door deze definitie wordt materieel de reikwijdte van de erkenningsregeling bepaald. Een geschilleninstantie die een deel van de onder de definitie vallende geschillen niet tot haar competentie mag rekenen, kan niet worden erkend op grond van de regeling. Een geschilleninstantie die (ook) bevoegd is tot het behandelen van andere geschillen of klachten dan waarop de Wkkgz ziet, kan voor de behandeling van die geschillen of klachten niet op grond van deze regeling worden erkend.

Artikel 2

De wet bepaalt dat de minister het bevoegde bestuursorgaan is voor het afgeven van een erkenning. Daarmee staat op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, artikel 4:1) vast dat aanvragen voor erkenning elektronisch of schriftelijk bij de minister moeten worden ingediend en dat de minister daarop beslist. De regeling laat in het midden door wie een aanvraag voor erkenning kan worden ingediend; veelal zal dat de geschilleninstantie zelf zijn, maar het is ook denkbaar dat de aanvraag wordt gedaan door de organisaties die gezamenlijk de geschilleninstantie in het leven hebben geroepen. Artikel 2, eerste lid, van de wet bepaalt dat een erkenning moet worden afgegeven als de geschilleninstantie voldoet aan de wettelijke eisen (artikelen 19 tot en met 22) en de eisen die in deze regeling zijn opgenomen.
De Awb (artikel 4:2) regelt waaruit een aanvraag in elk geval moet bestaan, waaronder gegevens over

[3] Met het Uitvoeringsbesluit Wkkgz is het Besluit kwaliteitseisen ziekenhuisbloedbanken ingetrokken.

de aanvrager, dagtekening en gegevens die voor de gevraagde beslissing) van belang zijn. Het tweede lid geeft hieraan nadere invulling door te bepalen dat de aanvraag vergezeld moet gaan van gegevens over de organisaties die de geschilleninstantie hebben opgericht, het reglement en andere gegevens die van belang kunnen zijn om te kunnen vaststellen dat aan de eisen wordt voldaan (vgl. artikel 4.2 Awb); daarbij zou gedacht kunnen worden aan de statuten van de rechtspersoon die de geschilleninstantie in stand houdt.

De verplichting voor zorgaanbieders om aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie betekent dat ook nu al bestaande geschillencommissies in de gezondheidszorg, zoals die welke onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ressorteren, een erkenning van de minister moeten verkrijgen, indien zij een rol willen (blijven) spelen. De SGC zou deze erkenningen kunnen aanvragen, zowel voor reeds onder haar ressorterende geschillencommissies als voor eventuele nieuwe op de zorg gerichte geschilleninstanties. Aangezien de vorming van deze geschillencommissies met diverse waarborgen is omkleed, zal het verkrijgen van de erkenning waarschijnlijk geen probleem vormen.

Artikel 3

Deze bepaling verbindt aan het hebben van een erkenning enige voorschriften. Het gaat om bepalingen die zich naar hun aard niet lenen voor een formulering als erkenningseis, omdat niet vooraf kan worden vastgesteld of daarnaar zal worden gehandeld, maar die wel van groot belang zijn. Zo wordt als voorschrift opgelegd dat de geschilleninstantie te allen tijde verplicht is wijzigingen in het reglement of andere gegevens die van belang kunnen zijn voor het behoud van de erkenning, aan de minister mede te delen.
Ook is een voorschrift dat de geschilleninstantie ervoor moet zorgen dat haar reglement openbaar wordt gemaakt en dat belangstellenden op hun verzoek kosteloos een exemplaar daarvan wordt verstrekt; zowel de openbaarmaking als de kosteloze verstrekking kan uiteraard desgewenst langs elektronische weg geschieden. Tot slot moet de geschilleninstantie haar werkzaamheden verantwoorden in een openbaar jaarverslag. In dat verslag moet onder meer inzicht worden geboden in de bij de geschilleninstantie aangesloten zorgaanbieders, het aantal en de aard van de geschillen die aan haar zijn voorgelegd en de wijze waarop deze zijn afgedaan. De geschilleninstantie zendt een afschrift van het jaarverslag aan het Staatstoezicht op de volksgezondheid, met het oog op eventuele signalen die voor het risicogestuurd toezicht van belang kunnen zijn. Het spreekt voor zich dat het daarbij niet gaat om tot personen herleidbare weergave.

Artikel 4

Dit artikel regelt de intrekking van erkenningen.
Het eerste lid betreft de situatie dat de geschilleninstantie haar taken wenst te beëindigen of de organisatie(s) die de geschilleninstantie in stand houdt of houden de geschilleninstantie wil(len) opheffen. In geval van een aanvraag tot intrekking van de erkenning zal de minister de erkenning moeten intrekken. Uiteraard zal daarbij worden nagegaan of erin is voorzien dat de geschilleninstantie voordien alle lopende geschillen heeft afgehandeld dan wel in een zorgvuldige overdracht daarvan heeft voorzien.
Het tweede lid ziet op de situatie waarin achteraf wordt vastgesteld dat bij de aanvraag om erkenning zodanig onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt dat de minister bij de beslissing op een aanvraag om erkenning een andere beslissing zou hebben genomen indien hem de juiste informatie was verstrekt. Ook is denkbaar dat wordt vastgesteld dat de geschilleninstantie niet langer voldoet aan de in de artikelen 19 tot en met 22 van de wet en deze regeling gestelde eisen of de aan de erkenning verbonden voorschriften. Het ligt op grond van de daarbij te betrachten zorgvuldigheid in de rede dat de minister de geschilleninstantie en de organisaties die de geschilleninstantie in stand houden, eerst in kennis stelt van geconstateerde gebreken en de gelegenheid biedt die te herstellen. Zo nodig kan gebruik worden gemaakt van de bevoegdheid om op grond van artikel 3, tweede lid, nadere voorschriften aan de erkenning te verbinden. Indien geen stappen worden gezet om de gebreken weg te nemen, is intrekking van de erkenning aangewezen. De regels van de Algemene wet bestuursrecht (artikel 4:8) waarborgen dat belanghebbenden (de geschilleninstantie of de organisaties die haar in stand houden) in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven over een voornemen tot intrekking van de erkenning.

Artikel 5

Omdat het bezit van de erkenning voor derden van belang kan zijn, is in dit artikel erin voorzien dat van besluiten daarover mededeling wordt gedaan in de Staatscourant.

Artikel 6

De wet regelt dat het oprichten van geschilleninstanties wordt overgelaten aan representatieve organisaties van cliënten en zorgaanbieders. Met die eis wordt beoogd te waarborgen dat bij de oprichting en het vaststellen van de reglementen van de geschilleninstantie op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen en inzichten omtrent geschillenbehandeling die leven onder de beide groepen van belanghebbenden.
Deze eis met betrekking tot de oprichting en inrichting van een geschilleninstantie kan tot het weigeren van een erkenning leiden in geval de geschilleninstantie haar werkterrein zou uitstrekken tot zorgaanbieders (en hun cliënten) die bij die oprichting en inrichting niet met inschakeling van hun representatieve organisatie betrokken waren.
Het zou de kwaliteit van de geschilleninstantie niet ten goede komen indien bijv. een organisatie die alle of nagenoeg alle zorgaanbieders vertegenwoordigt, de geschilleninstantie zou oprichten in samenwerking met een organisatie die slechts een zeer beperkte cliëntengroep vertegenwoordigt. In dat waarschijnlijk hypothetische geval zou die geschilleninstantie uitsluitend representatief zijn voor de beperkte groep wel gerepresenteerde cliënten. Het ligt dan in eerste instantie op de weg van cliëntenorganisaties om zorgaanbieders (en hun organisaties) die zich daarbij aansluiten, te confronteren met hun opvatting dat de geschilleninstantie voor de door die cliëntenorganisaties gerepresenteerde cliënten niet representatief is. De zorgaanbieder die zich uitsluitend bij die geschilleninstantie aansluit, voldoet daarmee jegens (een deel van) zijn cliënten immers niet aan de wettelijke eis dat hij moet zijn aangesloten bij een geschilleninstantie die voldoet aan de eisen van artikel 19 van de wet. Uiteraard kunnen ook de cliënten de zorgaanbieder daarop aanspreken; indien daarop geen adequate reactie en actie volgt, kan daarover worden geklaagd in een interne klachtenprocedure; daarna kan desgewenst bij de – niet representatief geachte geschilleninstantie een geschil aanhangig worden gemaakt, waarbij de vraag voorligt of de zorgaanbieder aan de wettelijke eisen voldoet; de geschilleninstantie zal daarover dan uitspraak moeten doen. Ook kan een organisatie van de niet-gerepresenteerde cliënten een zgn. groepsactie instellen.
Omgekeerd zou het ook niet bijdragen aan een evenwichtige regeling wanneer een organisatie die alle of nagenoeg alle cliënten vertegenwoordigt, in samenspraak met een organisatie die slechts een zeer beperkt deel van de zorgaanbieders representeert, tot oprichting van een geschilleninstantie zou komen. In dat geval ligt het overigens in de lijn der verwachtingen dat de zorgaanbieders die zich niet gerepresenteerd voelen, zich niet bij deze geschilleninstantie zullen (willen) aansluiten en dat hun representatieve organisaties ter voldoening aan de wettelijke verplichting samen met representatieve organisaties van cliënten nog een andere geschilleninstantie in het leven zullen roepen.

Op grond van artikel 18 en 19 van de wet in onderling verband is de zorgaanbieder gehouden aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie die werkt volgens het door de oprichtende organisaties gezamenlijk voor haar vastgestelde reglement. Artikel 6 bevat een aantal erkenningseisen waaraan wordt getoetst. Deze eisen zijn alle geformuleerd als minimumeisen aan het reglement van de geschilleninstantie. Uiteraard hebben de oprichtende organisaties de vrijheid om in het reglement meer eisen op te nemen, zoals over periodieke evaluatie van de geschillenregeling. Indien het reglement van de geschilleninstantie niet aan de eisen voldoet, zal geen erkenning worden gegeven. Indien het reglement niet wordt nageleefd, zal de erkenning kunnen worden ingetrokken. De zorgaanbieder die is aangesloten bij een geschilleninstantie die niet langer erkend is, voldoet niet aan de wet en kan op grond van artikel 29 van de wet met bestuursdwang tot naleving van zijn wettelijke verplichting worden gedwongen. Aldus is gewaarborgd dat de geschillenbehandeling plaatsvindt overeenkomstig de eisen die in dit artikel (en het volgende) zijn neergelegd.

Het eerste lid noemt een aantal zaken die voor een ordentelijk verloop van een procedure noodzakelijk zijn te achten en die dus in het reglement moeten zijn geregeld. Vermeld zij dat de bepaling van onderdeel a ook spreekt over het bedrag dat betaald moet worden voor het aanhangig maken van een geschil; de formulering impliceert niet dat altijd een bedrag is verschuldigd. De regeling biedt ruimte zodat zorgbranches en cliëntenverenigingen in het reglement de gewenste vorm kunnen opnemen. In sommige sectoren zijn cliënten geen bijdrage verschuldigd. Andere sectoren hanteren een beperkte bijdrage om bagatelzaken te voorkomen. Zoals in de praktijk vaak te doen gebruikelijk is, kan in het reglement worden bepaald dat de bijdrage wordt teruggegeven als de cliënt in het gelijk wordt gesteld.
Het tweede lid verbindt aan de regeling van de wijze waarop een geschil wordt afgesloten, de eis dat de uitspraak met redenen is omkleed, is ondertekend, elektronisch of schriftelijk wordt gedaan en aan partijen wordt meegedeeld. Ook moet de uitspraak elektronisch openbaar worden gemaakt met het oog op kenbaarheid van de ‘jurisprudentie’.
Het lijkt wenselijk dat de geschilleninstantie de mogelijkheid heeft zaken buiten behandeling te laten in geval de klager met de procedure geen redelijk belang nastreeft. Daarom is in het derde lid geregeld dat zij in het reglement de bevoegdheid kan krijgen om zaken niet te behandelen indien zij van oordeel is dat de klager een zaak voorlegt terwijl hij naar haar oordeel geen redelijk belang heeft bij een uitspraak. Dit omvat bijvoorbeeld de situatie dat iemand regelmatig kwesties aan de geschilleninstan-

tie voorlegt waarop al meermalen gelijke beslissingen (vaste jurisprudentie) zijn genomen of de situatie waarin de klager zijn klacht eerst aan de zorgaanbieder had moeten voorleggen. Indien het geschil door de geschilleninstantie op deze grond niet in behandeling wordt genomen, er geen inhoudelijke beoordeling door de geschilleninstantie plaatsvindt en dus geen bindend advies tot stand komt, betrokkene uiteraard de mogelijkheid houdt het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.
Het vierde lid houdt rekening met de wenselijkheid dat niet voor alle soorten geschillen dezelfde procedureregels hoeven of kunnen gelden. Het reglement kan voor te onderscheiden categorieën van geschillen verschillende regels bevatten. Zo is denkbaar dat verschillende zaken andere expertise vereisen; zo zal voor zaken met betrekking tot medisch specialistische zorg respectievelijk verpleging van bepaalde groepen cliënten wellicht specifieke kennis en ervaring zijn vereist; wellicht is voor het beoordelen van een geschil over zaken in de bejegeningssfeer ook andere expertise vereist dan voor de beoordeling van een zuivere schadeclaim. De oprichtende organisaties van zorgaanbieders en van cliënten hebben ruimte om desgewenst verschillende procedures vast te leggen voor geschillen die over de inhoud van de zorg of de bejegening gaan en geschillen die (ook) gaan over claims. Echter, de geschilleninstantie moet op grond van de Wkkgz bevoegd zijn over alle soorten klachten te oordelen.
Het vijfde lid opent de mogelijkheid in het reglement te bepalen dat een voorlopige voorziening kan worden getroffen. Omdat een voorlopige beslissing in formele zin niet hoeft te anticiperen op een definitieve uitspraak, zal zij de facto in materiële zin toch vaak onomkeerbare gevolgen kunnen hebben. Daarom is geregeld dat het reglement deze optie slechts kan openen op gezamenlijk verzoek van alle betrokken partijen.
Het zesde lid legt vast dat het reglement kan bepalen dat de geschilleninstantie bevoegd is een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen. Met de wet wordt ingezet op een geschilleninstantie die naast geschilbeslechting via bindende uitspraken ook een actieve bijdrage levert aan een afdoening via een schikking. In dit verband kan gedacht worden aan mogelijkheden van bemiddeling of mediation. Dit kan bevorderen dat partijen zelf tot duurzame oplossing komen.
Tot slot legt het zevende lid vast dat het reglement met het oog op een zorgvuldige procedure moet voorzien in de mogelijkheid van wraking. Een partij kan op goede gronden van mening zijn dat er redenen zijn om aan te nemen dat een lid van de geschilleninstantie mogelijk niet onpartijdig of onafhankelijk zal oordelen.

Artikel 7

In dit artikel zijn enige eisen omtrent de samenstelling van de geschilleninstantie samengebracht. Het eerste lid heeft betrekking op (de procedure die wordt gevolgd bij) de benoeming van leden van de geschilleninstantie als zodanig en bij de samenstelling van (de kamer van) de geschilleninstantie die een concreet geschil zal behandelen. Op deze wijze waarborgt het reglement dat de geschilleninstantie bij de behandeling van een geschil zowel vanuit het perspectief van de zorgaanbieder als dat van de cliënt over de vereiste deskundigheid kan beschikken
Het tweede lid schrijft voor dat het reglement moet waarborgen dat de geschilleninstantie bij de behandeling van een geschil bestaat uit één lid dan wel een oneven aantal leden. Het lid, dan wel bij een samenstelling uit meerdere leden de voorzitter, moet de hoedanigheid van meester in de rechten bezitten. In het algemeen zal behandeling van zaken door een uit meer leden bestaande geschilleninstantie (of kamer daarvan) de voorkeur verdienen. Daarmee is er ruimte voor een samenstelling waarin naast een juridisch deskundige voorzitter ook leden aanwezig zijn die specifiek oog hebben voor de belangen van de betrokken categorie van zorgaanbieders en de betrokken groep cliënten.
Het derde lid beoogt te waarborgen dat de samenstelling van een geschilleninstantie ook evenwichtig is in die zin dat geen van de bij het geschil betrokken partijen in de gelegenheid is zodanige invloed uit te oefenen op de samenstelling van de geschilleninstantie dat hij daarvan mogelijk voordelen zou kunnen ondervinden in de behandeling of de beoordeling van de zaak.

Artikel 8

Dit artikel voorziet in het van overeenkomstige toepassing verklaren van de relevante bepalingen van de regeling voorschriften bloedvoorziening.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers